

# InfoSud Digital: servicio de referencia virtual para la cooperación al desarrollo

Por Francisca Ginés-Huertas

**Resumen:** *InfoSud Digital promueve sensibilizar a la sociedad en la cooperación al desarrollo. Para ello se creó un SRV (Servicio de Referencia Virtual) con la utilización del software Question Point de OCLC. El objetivo final es crear una red de información y documentación especializada en la cooperación al desarrollo. Este proyecto se desarrolla en InfoSud, el centro de documentación del Patronat Sud-Nord de la Universitat de València.*

**Palabras clave:** *InfoSud Digital, InfoSud, Servicio de Referencia Virtual, Red de información, Question Point. Cooperación al desarrollo.*

**Title:** *InfoSud Digital: a virtual reference service for cooperative development*

**Abstract:** *InfoSud Digital promotes social awareness of international development collaborations. A VRS (Virtual Reference Service) using the Question Point tool from OCLC was created for this purpose. The ultimate goal is to create a network of information and documentation on cooperation for development. InfoSud Digital is a project developed by InfoSud, the information centre of the Patronat Sud-Nord of the University of Valencia.*

**Keywords:** *InfoSud Digital, InfoSud, Virtual Reference Service, Information network, Question Point, Cooperation for development.*

**Ginés-Huertas, Francisca.** “InfoSud Digital: servicio de referencia virtual para la cooperación al desarrollo”. *El profesional de la información*, 2009, noviembre-diciembre, v. 18, n. 6, pp. 649-653.

DOI: 10.3145/epi.2009.nov.08



**Francisca Ginés**, licenciada en geografía e historia por la Universitat de València, postgrado especialista en documentación científica y master en biblioteconomía y documentación, es profesora asociada en el Departamento de Historia de la Ciencia y Documentación de la Universitat de València. Directora de InfoSud, Centre de Documentació Sud-Nord de la Fundació General de la Universitat de València.

## 1. Introducción

**EL ACCESO A LA INFORMACIÓN ES FUNDAMENTAL para la creación de la sociedad de la información y el conocimiento, como se establece en el informe de la Unesco Towards knowledge societies, difundido en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) de diciembre de 2003 en Ginebra.**

En el apartado “Construir la sociedad de la información: un desafío global para el nuevo milenio”, dice: “La capacidad universal de acceder y contribuir a la información, las ideas y el conocimiento es un elemento indispensable en una sociedad de la información integradora... Es posible promover el intercambio y el fortalecimiento de los conocimientos mundiales en favor del desarrollo si se eliminan los

obstáculos que impiden un acceso equitativo a la información...”. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han provocado en la sociedad una serie de fenómenos nuevos: por un lado la propia sociedad, conocedora del fenómeno, demanda más información y, por otro, los profesionales desean proporcionar información pertinente a los usuarios en el momento que la demandan.

---

**“La gestión de las consultas se hace con el software Question Point (QP) de OCLC, de cuyo uso InfoSud ha sido pionero en España”**

---

Con estas premisas y con la intención de contribuir a difundir in-

formación, surge la idea de la creación y puesta en marcha de un servicio de referencia virtual en *InfoSud*, denominado *InfoSud Digital*.

## 2. Presentación de InfoSud

El Patronat Sud-Nord de la Fundació General de la Universitat de València (UV) se creó en octubre de 1991 para materializar los objetivos que emanan del artículo 4 de los estatutos de la UV, que aprobó en 1995 destinar el 0,7% de su presupuesto y el 0,7% de la nómina de los miembros de la comunidad universitaria que lo deseen, a proyectos de cooperación y sensibilización con los países en desarrollo.

Entre los objetivos del Patronat Sud-Nord están:

- Contribuir a la educación para el desarrollo y la paz de los pueblos.

– Fomentar la sensibilización con los países en desarrollo.

– Promover plataformas sociales para realizar acciones y programas específicos como la investigación, la docencia y la intervención directa en los países en desarrollo.

– Favorecer procesos de educación, sensibilización y solidaridad entre el sur y el norte.

*InfoSud* (*Centre de Documentació Sud-Nord*) fue creado en el seno de dicho *Patronat* gracias a las aportaciones de la *Cátedra Unesco de Estudios para el Desarrollo* de la UV y del programa 0,7% como soporte de información y documentación para docentes, investigadores, profesionales y agentes sociales de la cooperación al desarrollo. *InfoSud* selecciona, adquiere, procesa y divulga información en materia de cooperación al desarrollo y temas afines (relaciones interculturales, medio ambiente, migración, género, derechos humanos, solidaridad, voluntariado..., con especial referencia a América Latina y el área mediterránea) para ponerla a disposición de cualquier persona que la solicite, especialmente las organizaciones no gubernamentales para el desarrollo (ONGDs) valencianas—.

Se encuentra ubicado en la *Biblioteca de Ciències Socials Gregori Maïans* de la UV.

### 3. Proyectos TIC de InfoSud

Desde 2003 ha realizado diversos proyectos en red mediante subvenciones de las “Convocatorias de ayudas destinadas al fomento de actividades y proyectos de sensibilización social y/o educación para el desarrollo”, del Gobierno valenciano. En 2005 se puso en marcha el servicio online de referencia virtual (SRV) *InfoSud Digital* que permite a los usuarios interactuar con personal especializado en tiempo real. La gestión de las consultas se hace con

### Question Point (QP) de OCLC

OCLC define así la aplicación QP: “Servicio de referencia virtual que funciona con el soporte de una red cooperativa mundial de bibliotecas y una infraestructura de herramientas de software y aplicaciones. Es una fuente única de recursos centralizados de conocimiento, generados por la red de cooperación de las bibliotecas miembro”. Efectivamente, todos los SRVs que utilizan QP forman una red en la que, con las consultas y las respuestas, se va generando una *base de datos global de conocimientos*. Es muy interesante el hecho de que cualquier usuario que conecte con el servicio haciendo una consulta automáticamente obtiene una cuenta gratuita para acceder a dicha base de datos.

el software *Question Point (QP)* de OCLC, de cuyo uso *InfoSud* ha sido pionero en España.

#### 3.1 Fases de InfoSud Digital

El proyecto se planificó en cuatro fases de aproximadamente 15 meses cada una. Actualmente se está en la cuarta:

**Fase I. Diseño y puesta en funcionamiento.** Se crea la infraestructura necesaria, con las siguientes actuaciones:

– Búsqueda y evaluación del paquete informático más adecuado, de los disponibles en el mercado.

Se opta por *QP*.

– Adquisición del equipamiento (mobiliario y equipo informático).

– Contratación de un técnico documentalista.

– Formación para el uso del software por parte de OCLC. Conocida la aplicación, se adecua el entorno web de *InfoSud* y se elaboran los textos para dar a conocer el servicio:

– Presentación y descripción del SRV.

– Creación de formularios web y chat.

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark



Figura 1. Web de InfoSud en castellano:  
<http://www.uv.es/infosud/cas/index.html>



– Elaboración de guías y políticas de uso: garantía de seguridad y privacidad, recomendaciones y requisitos técnicos, servicios adicionales, cuenta de usuario, base global de conocimiento, FAQs (preguntas más frecuentes).

Una vez puesto en marcha el servicio se inicia una campaña de difusión dirigida fundamentalmente a la comunidad universitaria de la UV, a las ONGDs, tanto de la Comunidad Valenciana como del resto de España, a través de la *Coordinadora Española de ONGDs*. Se crean trípticos, carteles y diversos productos y objetos.

**Fase II. Servicio totalmente implantado.** Es el segundo año de trabajo atendiendo consultas y dando respuestas en *InfoSud Digital*. El servicio se consolida. Se sigue haciendo difusión, lo que se refleja en el incremento de las consultas.

**InfoSud Digital**

Bienvenid@ a **InfoSud Digital** el servicio de Chat de referencia que te permite interactuar con un documentalista en tiempo real.

Para iniciar una sesión de Chat sólo tienes que rellenar el formulario y pulsar en "Chat".

Se abrirá una nueva ventana del navegador y en unos momentos, un documentalista de InfoSud te atenderá.

Horario: 9 a 11 y de 12 a 14 horas, de lunes a viernes.

Para saber más, pulsa [aquí](#)

**Nombre:**

**E-mail:**

**Consulta:**

Figura 3. Formulario para preguntar  
<http://www.uv.es/infosud/cas/chatcas.html>

**SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL**

Bienvenid@ al Servicio de Referencia Virtual de InfoSud.

InfoSud ofrece su nuevo **Servicio de Referencia Virtual** en el que los usuarios podrán obtener respuestas a sus preguntas en tiempo real mientras interactúan con documentalistas especializados.

Con las herramientas del nuevo **Servicio de Referencia Virtual** de InfoSud, el usuario tendrá acceso a sesiones de referencia interactivas, en las que podrá:

- Chatear en tiempo real con un documentalista de referencia
- Enviar preguntas y obtener respuestas por correo electrónico
- Explorar conjuntamente páginas Web y recursos electrónicos
- Consultar una base de datos global de conocimientos

**Chatea con nosotros**

**Escríbenos**

---

**Guía de uso del Chat InfoSud Digital**

**Recomendaciones y Requisitos Técnicos**

**Garantía de Seguridad y Privacidad**

**Cuentas de Usuarios**

**Base de Conocimientos**

**Preguntas Mas Frecuentes (FAQs)**

Figura 2. Detalle de la web con el servicio de referencia  
<http://www.uv.es/infosud/cas/formularioscas.html>

**Fase III. Red con las entidades locales.** El proyecto se redimensiona con una campaña dirigida a las áreas de cooperación al desarrollo de las entidades locales, a las bibliotecas municipales, concejalías de juventud, medio ambiente y educación, con la propuesta de crear una “red de información sobre la cooperación al desarrollo y temas afines”. Se adquiere el compromiso de firmar convenio con diversos ayuntamientos de la Comunidad Valenciana.

**Fase IV. Red con las ONGDs de la Comunidad Valenciana.** Conscientes de que no todas las ONGDs disponen de los medios necesarios para gestionar y proporcionar información y documentación, y como consecuencia de una demanda de colaboración en este sentido de algunas de estas organizaciones, *InfoSud* propone a las ONGDs de la Comunidad Valenciana crear y compartir un espacio web, de manera que cada organización pueda incluir su documentación en un mismo gestor de conte-

# InfoSud Digital, un Servicio de Referencia Virtual que contribuye a informar y sensibilizar

Francisca Ginés Huertas, Rosa Vela Casero

InfoSud. Centre de Documentació Sud-Nord. Universitat de València (FGUV) Valencia (España)

## Introducción

InfoSud Digital es un servicio de referencia virtual, pionero en España, destinado a proveer respuestas y/o recursos de información sobre cooperación al desarrollo y temas afines. Fue implementado como servicio de atención de consultas y peticiones de información on line del centro de documentación InfoSud en el año 2006.

Su finalidad, a corto plazo, tenía por objeto la aproximación a potenciales usuarios ampliando las modalidades y horario de atención de consultas (24 horas/día) mediante el uso de nuevas tecnologías. Su fortalecimiento, tras más de 3 años de actividad, ha propiciado el establecimiento de InfoSud como centro coordinador y de referencia en el desarrollo de una red de información digital en línea especializada en cooperación al desarrollo y áreas relacionadas.

## Objetivos

- Favorecer a la sensibilización en materias como la cooperación al desarrollo a través de la difusión e intercambio de información especializada.
- Optimizar la infraestructura de las redes informativas locales en materia de cooperación al desarrollo y áreas afines.
- Servir de soporte a las redes y agentes sociales, a la investigación y educación, a las corporaciones e instituciones de cualquier ámbito y a la sociedad en general, tanto de la Comunidad Valenciana como de cualquier otra parte del mundo.
- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

## Material y métodos

### FASE 1

Formulación del proyecto y presentación a la convocatoria de ayudas económicas del Gobierno de la Comunidad Valenciana.

Adquisición e instalación del software QuestionPoint, herramienta para servicios de referencia virtual desarrollada por la OCILC (Online Computer Library Center).

Implementación del servicio InfoSud Digital en el entorno Web del centro de documentación InfoSud.



www.uv.es/infosud

### FASE 2

Formulación del proyecto y presentación a la convocatoria de ayudas económicas del Gobierno de la Comunidad Valenciana.

Consolidación del servicio InfoSud Digital.

Campaña de difusión del servicio InfoSud Digital.



Materiales de difusión

### FASE 3

Formulación del proyecto y presentación a la convocatoria de ayudas económicas del Gobierno de la Comunidad Valenciana.

Campaña de información, sensibilización y divulgación del servicio InfoSud Digital dirigida a ayuntamientos de la Comunidad Valenciana con objeto de formalizar una red de información digital en línea especializada en cooperación al desarrollo y áreas relacionadas.



### FASE 4 (en desarrollo)

Campaña de información, sensibilización y divulgación del servicio InfoSud Digital dirigida a ONGs y ONGDs de la Comunidad Valenciana con objeto de desarrollar una comunidad virtual especializada en cooperación al desarrollo y solidaridad.

## Resultados

**Resultado 1.** Puesta en marcha del servicio de referencia virtual InfoSud Digital.

**Resultado 2.** Consolidación del servicio InfoSud Digital. Aumento del número de consultas atendidas.

**Resultado 3.** Campaña de difusión del servicio de referencia virtual InfoSud Digital.

**Resultado 4.** Campaña de sensibilización a ayuntamientos de la Comunidad Valenciana. Firma de convenios para la formación de una red de información digital en línea, especializada en cooperación al desarrollo y áreas relacionadas.

**Resultado 5.** Evaluación final con un elevado grado de éxito.



## Conclusiones

El centro de documentación InfoSud gracias a su servicio de referencia virtual InfoSud Digital, se ha consolidado como servicio de información de referencia en temas de cooperación al desarrollo y áreas relacionadas, sirviendo de soporte a las redes y agentes sociales, a la investigación, a la educación, a las corporaciones e instituciones de cualquier ámbito y a la sociedad en general.

## Colaboradores

Universitat de València (FGUV) Patronat Sud-Nord; Generalitat Valenciana, Conselleria d'Inmigració i Ciutadania; Bancaixa y UNESCO.

## Referencias bibliográficas

1. LANKES, R. DAVID et al. (eds.). (2004). The virtual reference experience: integrating theory into practice. New York, Neal-Schuman Publishers.
2. LANKES, R. DAVID et al. (eds.). (2006). The virtual reference desk: creating a reference future. New York, Neal-Schuman Publishers.
3. LUTTENBERGER, CHRISTIAN; AMOR, MIGUEL. (2004). Introducción al concepto de Redes VRS (Virtual Reference Stations). Topografía y cartografía: revista del Ilustre Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos en Topografía, v. 21, n. 124, 64-73.
4. MANOSO RODRÍGUEZ, RAMÓN ALBERTO. (2008). Servicio de referencia virtual: teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión y desarrollo. Revista española de documentación científica, v. 31, n. 1, 39-51.
5. OLIVARES, OLIVIA. (2004). May: Virtual Reference Systems. Computers in libraries: Complete coverage of library information technology, n. 5, 25-29.
6. RODRÍGUEZ BRIZ, FERNANDA. (2005). Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro. Buenos Aires, Alfagrama.

Póster de InfoSud presentado al Congreso de la IFLA en Milán, 2009



nidos. De esta manera a la vez que se comparten recursos, se amplía su difusión y se acerca *InfoSud Digital* a toda la red social relacionada con la cooperación al desarrollo.

#### 4. Conclusiones

Existe una tendencia general a que los servicios de información y documentación ofrezcan la información por vía digital, de forma interactiva y en tiempo real. *InfoSud* es el único centro de documentación especializado en temas de cooperación y solidaridad, que ofrece un servicio de información digital.

Con esto se transforma radicalmente el concepto y tipo de prestación del servicio, así como las pautas de usuario y la concepción de los medios a destinar para conseguir servicios de calidad. Y los que generan información y documentación disponen de instrumentos

eficaces para difundir su trabajo y participar en entornos profesionales de gestión documental.

**“InfoSud es el único centro de documentación especializado en temas de cooperación y solidaridad, que ofrece un servicio de información digital”**

#### Bibliografía

Coffman, Steve. *Going live: starting & running a virtual reference service*. Chicago: American Library Association, 2003.

Lankes, R. David et al. (eds.). *The virtual reference experience: integrating theory into practice*. New York: Neal-Schuman Publishers, 2004.

Lankes, R. David et al. (eds.). *The virtual reference desk: creating a reference future*. New York: Neal-Schuman Publishers, 2006.

Manso-Rodríguez, Ramón A. “Servicio de referencia virtual: teoría y práctica en torno a las

políticas para su gestión y desarrollo”. *Revista española de documentación científica*, 2008, v. 31, n. 1, pp. 39-51.

Meola, Marc. *Starting and operating live virtual reference services: a how-to-do-it manual for librarians*. New York: Neal-Schuman Publishers, 2002.

Merlo-Vega, José-Antonio. “El servicio bibliotecario de referencia”. *Anales de documentación*, 2000, n. 3, pp. 93-126.

Merlo-Vega, José-Antonio. “Servicios públicos de referencia en línea”. *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, 2005, n. 14. <http://www.ub.es/bid/14merlo2.htm>

Merlo-Vega, José-Antonio. “Referencia digital y servicios electrónicos de información”. *Anuario ThinkEPI* 2009, pp. 137-140.

Olivares, Olivia. “Virtual reference systems”. *Computers in libraries: complete coverage of library information technology*, 2004, n. 5, pp. 25-29.

Rodríguez-Briz, Fernanda. *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfaguara, 2005.

Francisca Ginés-Huertas  
[fgines@uv.es](mailto:fgines@uv.es)

# SCIPEDIA

Máster en Documentación Digital

Máster y Programas de postgrado online

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

Arquitectura de la información en sitios web • Organización de la información y sistemas de gestión de base de datos • Buscadores y posicionamiento web • Documentación audiovisual • Web 2.0 • Archivística digital • Gestión de contenidos y gestión del conocimiento • Repositorios y bibliotecas digitales • Usabilidad.

Dirección: Cristòfol Rovira y Lluís Codina

Calendario: del 15 de octubre de 2009 al 30 de junio de 2010.

[www.documentaciondigital.org](http://www.documentaciondigital.org)

**Máster en Buscadores Marketing y Posicionamiento**  
Máster y Programas de postgrado online

Fundamentos • Posicionamiento en Buscadores • Marketing en Buscadores • Vigilancia Tecnológica • Recuperación de la Información • Buscadores especializados.

Dirección: Cristòfol Rovira y Mari Carmen Marcos

Calendario: del 12 de noviembre de 2009 al 30 de junio de 2010.

[www.masterenbuscadores.com](http://www.masterenbuscadores.com)

Colaboran:

Observatorio de Comunicación Científica · UPF

Instituto Universitario de Lingüística Aplicada · UPF

DOC 6 Consultores de Recursos de Información

Infórmate:

[www.idec.upf.edu](http://www.idec.upf.edu)

Tel.: +34 93 542 18 50

Balmes, 132-134

08008 Barcelona



IDEC-Universitat Pompeu Fabra  
**La calidad de tu futuro**